

28.03.2012 - 07:48 Uhr

## comparis.ch sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des caisses maladie - Erreur de gestion : mécontentement des assurés

Zürich (ots) -

Remarque : le hit-parade des caisses maladie peut être téléchargé en format pdf sur [www.presseportal.ch/fr/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671).

La satisfaction des assurés suisses à l'égard des caisses maladie est un peu moins bonne que l'année dernière, c'est ce qui ressort de l'enquête annuelle de comparis.ch. Provita, située à Winterthur, termine en tête alors qu'EGK Caisse de santé, contrainte d'augmenter ses primes au 1er mai 2012, voit sa mention reléguée à « moyen ». Le conseiller fédéral Alain Berset promet à présent davantage de transparence et entend, à l'avenir, publier non seulement les primes validées mais aussi les éventuelles restrictions à cet effet.

Les clients d'EGK Caisse de Santé n'ont attribué que 4,2 à cette dernière par rapport à 4,9 encore l'année passée. Tels sont les résultats de l'enquête de satisfaction annuelle de comparis.ch. Cette nette dégradation pourrait être imputable à l'augmentation des primes, annoncée par l'assureur fin février. La hausse en question s'est révélée nécessaire en raison d'un calcul trop juste des primes. En deux ans, EGK est passée de la première à la dernière place en matière de satisfaction de la clientèle.

Les assurés pourraient aussi être exaspérés du fait qu'ils ont été surpris par cette décision alors que les autorités compétentes avaient validé, dans un premier temps, les primes d'EGK Caisse de santé pour un semestre uniquement, sans toutefois communiquer cette information. À l'avenir, le conseiller fédéral Alain Berset souhaite davantage de transparence en cas d'approbation de primes moyennant certaines réserves ou, comme dans le cas d'EGK, pour un semestre uniquement. C'est ce qu'il a annoncé lors de la dernière session du Conseil national. Felix Schneuwly, expert en assurances maladie chez comparis.ch : « Si l'attention des assurés est attirée sur le fait que les primes n'ont pas été approuvées pour une année entière ou qu'elles l'ont été moyennant certaines restrictions, ils ne devront plus choisir à l'aveuglette et pourront décider en toute connaissance de cause s'ils souhaitent profiter de primes basses pour une demie année au moins, et ensuite changer d'assureur le cas échéant, ou alors s'ils préfèrent s'assurer dès le départ auprès d'une autre caisse. »

Provita obtient la plus forte satisfaction Avec 5,4, Provita obtient la même note que l'année dernière et arrive en tête de classement parmi tous les assureurs évalués. À noter que cette dernière avait obtenu la même note l'année dernière. Cette fois-ci, Provita fait en plus partie des 20 plus grandes caisses maladie pour lesquelles une enquête de satisfaction client est possible et décroche même la première place (voir tableau). Swica (5,3) et Visana (5,2) arrivent juste derrière le grand gagnant. Quant à Aquilana et Innova, elles se sont vu décerner la note « Bien » avec 5,3 mais aucune des deux ne fait partie des 20 plus grandes caisses maladie.

Dans l'ensemble, la satisfaction de la clientèle a quelque peu décliné. Pondérée en fonction du nombre d'assurés, la note globale de toutes les caisses maladie évaluées s'élève à 4,7, ce qui correspond à la mention « Assez bien ». Les assurés ayant donné la note de 4,8 en moyenne à leur caisse maladie l'année dernière, on assiste à une légère détérioration.

Dans le cadre de ce sondage, qui s'est déroulé entre mi-février et mi-mars 2012, plus de 3700 utilisateurs de comparis.ch ont évalué l'amabilité et la compétence des collaborateurs, la clarté des informations fournies aux clients et la qualité des décomptes de leur caisse maladie. comparis.ch a ensuite calculé une note globale à partir des notes données à chaque catégorie. Les notes attribuées sont inspirées de celles du système scolaire : « Très bien » correspond ainsi à 5,5 - 6, « Bien » à 5 et plus, « Assez bien » à 4,5 et plus, « Moyen » à 4 et plus. Les notes inférieures à 4 sont jugées insuffisantes.

Contact:

Felix Schneuwly  
Expert en assurances maladie  
Portable : 079 600 19 12  
Tél. : 044 360 34 00  
E-mail : [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
<http://fr.comparis.ch/krankenkassen>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100715700> abgerufen werden.